



**Rapport annuel 2002**  
Association des courtiers et agents immobiliers du Québec



## Rapport annuel 2002

Association des courtiers et agents immobiliers du Québec

### Membres du conseil d'administration

#### À LA FIN DE L'EXERCICE 2002

##### Président élu

Serge Brousseau

##### Administrateurs élus

Robert Aubin ..... Ouest du Québec  
Diane Bourbonnière ..... Montréal  
Raymond Desbiens ..... Est du Québec  
David Farber ..... Montréal  
Pierre Lafond ..... Montréal  
Johanne Roy ..... Montréal  
Pierre Paradis ..... Québec  
Daniel Pelchat (trésorier) ..... Centre du Québec

##### Administrateurs nommés par le gouvernement

Jean Mathieu (vice-président)  
Madeleine Plamondon

##### Président-directeur général de l'ACAIQ

Robert Nadeau

##### Secrétaire de l'ACAIQ

Claude Barsalou

### Table des matières

Président du conseil .....	3
Président-directeur général .....	5
Syndic .....	10
Comité de discipline .....	12
Comité d'inspection professionnelle ..	16
Trésorier .....	20
Vérificateurs .....	21

## Rapport du président du conseil

*J'ai l'honneur et le plaisir de vous présenter le rapport annuel de l'Association des courtiers et agents immobiliers du Québec pour l'année 2002. Il regroupe le rapport du président-directeur général sur les activités courantes de notre organisme, ceux du bureau du syndic, du comité de discipline, du comité d'inspection professionnelle et du trésorier, ainsi que le rapport des vérificateurs.*

*Pour ma part, je vous livre quelques réflexions sur la pratique de notre profession et sur le soutien que l'ACAIQ est en mesure d'offrir à tous ses membres.*



**Serge Brousseau**  
Président du conseil d'administration

L'année 2002 a été particulièrement mouvementée et les statistiques font état de ventes record. Cependant, ce qu'elles ne disent pas, c'est que pour être efficaces dans un tel marché, les courtiers et les agents immobiliers doivent être de mieux en mieux informés, maintenir leurs connaissances à jour et pouvoir compter sur des outils modernes et performants.

Dans cette optique et afin de répondre à des besoins de plus en plus aigus, le conseil d'administration a adopté, en début d'année, la planification stratégique 2002-2004, dont je veux faire ressortir un des éléments importants. Tout en poursuivant sa mission de protection du public, l'ACAIQ veut se donner les moyens pour secondier efficacement les courtiers et les agents immobiliers dans leur travail.

Nous croyons que la formation est la base même d'un travail professionnel, tout comme l'information que nous véhiculons. C'est pour répondre à cette préoccupation que nos moyens de communication ont été ajustés afin de rejoindre toutes les personnes intéressées et que nous nous sommes attardés à développer des activités de formation continue mieux adaptées aux besoins du marché actuel.

Nous sommes également convaincus que la prévention est un meilleur outil que la répression. Des gestes concrets ont donc été posés pour que l'ACAIQ soit en mesure de répondre plus efficacement aux nombreuses demandes qui lui parviennent, tout en minimisant les temps d'attente et en simplifiant au minimum la bureaucratie. Des comités regroupant des bénévoles désireux de faire profiter l'ensemble de la profession de leur expertise, ont également été mis sur pied afin de développer des outils qui faciliteront le travail de chacun.

L'ACAIQ a poursuivi ses efforts dans le but de maintenir des relations harmonieuses avec l'ensemble des intervenants du courtage immobilier et profitables à tous : associations, franchisateurs et organismes gouvernementaux. Des efforts soutenus de tous les dirigeants de notre organisme ont également été investis dans le dossier de la révision de la Loi. Ils devraient porter fruits au cours des prochains mois. ▀

Les différents échos qui nous parviennent indiquent que l'ACAIQ a maintenant de la crédibilité tant auprès des intervenants du secteur immobilier que des consommateurs. Elle est de plus en plus considérée comme LA référence pour tout ce qui concerne l'immobilier. Au cours des prochaines années, nous souhaitons être plus présents auprès du public, ce qui ne peut qu'ajouter à l'image positive de notre profession.

Cette année, par ailleurs, nous avons complété un exercice de rationalisation de nos effectifs. D'autre part, nous avons augmenté notre présence et nos interventions à plusieurs niveaux. Il est certain que si nous voulons poursuivre dans ce sens et maintenir la qualité de nos services tout en gardant les cotisations à leur niveau actuel, nous devons innover et trouver d'autres méthodes de financement. C'est un défi que le conseil d'administration relèvera dans les mois qui suivent.

En terminant, permettez-moi de remercier les membres du conseil d'administration de l'ACAIQ qui m'ont si bien secondé tout au long de l'année. Je suis particulièrement fier de présider ce conseil formé de femmes et d'hommes efficaces, transparents et avant-gardistes. Je peux vous assurer que toutes nos décisions tiennent compte autant de la mission de notre organisme que des intérêts des courtiers et des agents immobiliers.

Je remercie également tous les membres des divers comités qui contribuent activement au développement de notre profession. J'aimerais finalement adresser des remerciements particuliers à notre président-directeur général, aux membres de son comité de gestion et à tout le personnel de l'ACAIQ qui ont si bien su mettre en action les décisions du conseil.



**Serge Brousseau**

Président du conseil d'administration



**Robert Nadeau**  
Président-directeur général

## Rapport du président-directeur général

*Il me fait plaisir de vous présenter le bilan des activités de l'Association des courtiers et agents immobiliers du Québec pour l'année 2002. Cet exercice a été marqué par une restructuration interne, nécessaire à la réalisation des principaux éléments de la planification stratégique débutée en 2001.*

*Dans le cadre de cette restructuration, une attention particulière a été apportée à l'ensemble de nos activités afin de nous assurer une pleine efficacité de nos ressources tant matérielles, humaines que financières. D'autre part, le marché ayant connu l'effervescence que l'on sait, nous avons dû faire face à une demande croissante de services, aussi bien de nos membres que du public.*

*Nous avons également connu une année record en ce qui a trait au nombre de renouvellements de certificat et au nombre de candidats à l'examen d'entrée de la profession. En début d'exercice, l'ACAIQ comptait 10 560 membres et 11 747 renouvellements étaient effectués au 31 décembre dernier. Le nombre de candidats à l'examen d'entrée s'est quant à lui élevé à 1 596 contre 1 332 l'an dernier, soit une augmentation de 19,8 %.*

### Info ACAIQ

*Voici maintenant  
les faits saillants de nos  
activités*

Le service téléphonique *Info ACAIQ* a reçu 21 566 appels en 2002 comparativement à 18 522 en 2001, soit une augmentation de 16,4 %. Tout comme par les années passées, la majorité des demandes d'information touchent en particulier à la présentation simultanée de plusieurs promesses d'achat et l'utilisation des formulaires obligatoires. Soulignons que 53 % de tous les appels proviennent de membres de l'Association en raison, notamment, du mandat élargi d'*Info ACAIQ* qui doit répondre désormais aux demandes des courtiers et agents immobiliers relatives au renouvellement de leur certificat. Conformément à la politique adoptée en 2001, des documents ont été transmis aux demandeurs à chaque fois que cela était possible, c'est-à-dire dans plus de 50 % des cas.

### Assistance ACAIQ

Les constatations faites au moment de l'élaboration de la dernière planification stratégique nous ont amenés à développer une façon plus efficace de traiter les demandes d'assistance tout en jouant pleinement notre rôle de protection du public et en lui apportant ainsi qu'aux courtiers et aux agents immobiliers le soutien dont ils ont besoin. C'est ainsi que nous avons créé le service *Assistance ACAIQ* où sont d'abord acheminées toutes les demandes d'assistance avant d'être dirigées, à la lumière d'une analyse sommaire, vers le service concerné. Seuls les dossiers où il y a matière à enquête sont envoyés au Bureau du syndic. ■

## Demandes d'enquête

Au Bureau du syndic, le nombre des demandes d'enquête a légèrement augmenté comparativement à l'an dernier : 1 157 contre 1 044. Le nombre d'enquêtes terminées en cours d'exercice a quant à lui bondi de 22 %, passant de 932 en 2001 à 1 143 en 2002. Ces résultats démontrent l'efficacité accrue du Bureau du syndic à la suite de la réforme effectuée en 2001.

Nous avons par ailleurs constaté que 559 des 1 143 demandes ne contenaient aucune matière à enquête. La mise en place du service *Assistance ACAIQ* devrait permettre d'en réduire sensiblement le nombre au prochain exercice.

## ACTIVITÉS RELATIVES À L'EXERCICE ILLÉGAL

Dossiers reportés des années précédentes	90
Dossiers ouverts du 1 <sup>er</sup> janvier 2002 au 31 décembre 2002	257
<b>Total</b>	<b>347</b>

### Dossiers fermés durant l'année 2002

Raisons de fermeture		
Dossiers pénaux	Plaidoyer de culpabilité	7
	Condamnation	1
	Acquittement	0
	Appel	0
	Membre impliqué	30
	Propriétaire de l'immeuble	8
	Insuffisance de preuve et prescription	9
	Insuffisance de preuve et délivrance de certificat	4
	Insuffisance de preuve et engagement	6
	Preuve insuffisante	102
Autres		22
Total		189

### Dossiers actifs au 31 décembre 2002

Ouverts faisant l'objet d'une étude	44
Sous enquête interne	9
Sous enquête	98
Audition pro forma - procès	5 *
En suspension	2
<b>Total</b>	<b>158</b>

\* Dossiers portés à la Cour du Québec en 2002 et non encore finalisés

Salvatore Secondino	3
Puri	1
Chavin Collin	1
<b>Total</b>	<b>5</b>

## Formation continue

Conformément aux orientations du plan stratégique, une attention particulière a été accordée à la formation continue des courtiers et des agents immobiliers. Selon nous, une bonne formation sert à la fois la profession et la protection du public.

Nous avons donc développé de nouveaux cours qui ont été diffusés dans toutes les régions du Québec, avec la collaboration de la très grande majorité des chambres immobilières. Nous avons également obtenu la collaboration de plusieurs franchiseurs et de courtiers qui sont de plus en plus sensibilisés aux besoins de formation de leurs agents. Deux cent trois activités ont été diffusées comparativement à 150 en 2001 qui ont donné lieu à 8 500 inscriptions comparativement à 5 714 l'an dernier, soit une augmentation de 48,8 %.

Les agents immobiliers qui suivent une formation obtiennent des unités de formation continue (UFC), lesquelles sont maintenant affichées dans le registre des membres de l'Association. Ainsi, le public est en mesure d'en prendre connaissance.

## EXAMENS OBLIGATOIRES - 2002

	Agents affiliés	Courtiers et agents agréés
Candidats	1 596	102
Réussites	1 413	76
Échecs	183	26
% de réussite	88.5 %	74.5 %
Note moyenne	78.8 %	73 %

## Formation ACAIQ 2002

C'est à Québec que s'est tenue, en avril 2002, la quatrième édition de l'événement *Formation ACAIQ* durant lequel a également eu lieu l'assemblée générale annuelle. L'événement a rassemblé quelque 300 participants sous le thème « On s'occupe de tout (enfin presque) », qui était aussi celui d'une importante campagne publicitaire de l'Association.





## Campagne publicitaire

Cette campagne lancée en 2001 s'est terminée en juin 2002 avec la publication, à l'hiver et au printemps, des deux dernières annonces dans une douzaine de magazines ciblés. Rappelons que la campagne comprenait une série de quatre annonces couleur qui évoquaient l'importance et l'étendue du rôle des courtiers et des agents immobiliers. Chacune des quatre annonces a également été reproduite sous forme d'affiche pour être distribuée dans tous les établissements de courtage immobilier du Québec.

## acaiq.com

Nous avons poursuivi la refonte de notre site *acaiq.com* en vue d'accélérer l'affichage de l'information et de faciliter la navigation. Un extranet uniquement accessible aux membres de l'ACAIQ devrait également s'y greffer en 2003.

Nous avons aussi poursuivi la promotion du site en inscrivant son adresse dans toutes nos communications. Cela a porté fruits puisque nous avons observé, encore cette année, une croissance de l'achalandage avec une moyenne de 24 000 visiteurs par mois comparativement à 21 000 l'an dernier. En novembre seulement, nous avons reçu quelque 28 700 visiteurs. Soulignons enfin qu'environ 200 000 documents ont été téléchargés du site en 2002.

## Formulaires

Beaucoup de travaux ont été entrepris afin de mettre à la disposition des courtiers et des agents immobiliers des outils de travail adaptés à leurs besoins. Deux d'entre eux sont le contrat de courtage et la promesse d'achat qui peuvent être utilisés dans différents contextes. Faisant suite aux demandes de membres qui exercent dans le domaine de l'immobilier commercial, un groupe de travail composé de courtiers et d'agents a aussi été formé pour élaborer des formulaires propres à ce type de transactions immobilières.



Après l'abandon du logiciel *Valet immobilier*, il a été décidé de rendre disponible dans Internet, au printemps 2003, tous les formulaires obligatoires et recommandés qui sont produits par l'Association. Cela permettra des mises à jour rapides et une diminution de coût pour les courtiers et les agents immobiliers. ■

## RÉPARTITION DES MEMBRES DE L'ACAIQ

Par catégorie de certificat	2003	2002
Agent agréé	2 070	2 042
Agent affilié	7 606	6 932
Courtier agréé	1 512	1 509
Courtier affilié	76	77
	<b>11 264</b>	<b>10 560</b>

Répartition par sexe et âge moyen	2003	2002
Homme (âge moyen : 50 ans)	6 016	5 671
Femme (âge moyen : 47 ans)	4 200	3 855
	<b>10 216</b>	<b>9 526</b>

Par région	Courtiers	Agents	Total
<i>Région de Montréal</i>			
Montréal (06)	543	3 605	4 148
Laval (13)	94	883	977
Montréal (16)	280	1 881	2 161
► sous-total	<b>917</b>	<b>6 369</b>	<b>7 286</b>
<i>Région de Québec</i>			
Québec (03)	181	888	1 069
Chaudière-Appalaches (12)	35	90	125
► sous-total	<b>216</b>	<b>978</b>	<b>1 194</b>
<i>Région Est</i>			
Bas Saint-Laurent (01)	16	88	104
Saguenay-Lac Saint-Jean (02)	21	168	189
Côte-Nord (09)	5	27	32
Nord-du-Québec (10)	1	2	3
Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine (11)	5	5	10
► sous-total	<b>48</b>	<b>290</b>	<b>338</b>
<i>Région Centre</i>			
Mauricie-Bois-Francs (04)	48	272	320
Estrie (05)	73	275	348
Lanaudière (14)	57	383	440
► sous-total	<b>178</b>	<b>930</b>	<b>1 108</b>
<i>Région Ouest</i>			
Outaouais (07)	49	341	390
Abitibi-Témiscamingue (08)	10	46	56
Laurentides (15)	94	798	892
► sous-total	<b>153</b>	<b>1 185</b>	<b>1 338</b>
<b>Total</b>	<b>1 512</b>	<b>9 752</b>	<b>11 264</b>

Par bannière	Courtiers	Agents	Total
Indépendants	1 109	2 914	4 023
Century 21	24	526	550
Groupe Sutton	44	1 690	1 734
La Capitale	49	767	816
RE/MAX	179	2 357	2 536
Royal LePage	49	1 114	1 163
Trans-Action	52	310	362
Exit	6	74	80
<b>Total</b>	<b>1 512</b>	<b>9 752</b>	<b>11 264</b>

## Inspection en bâtiment

Un groupe de travail composé de courtiers et d'agents immobiliers ainsi que d'inspecteurs en bâtiment a été formé pour analyser la pratique en ce domaine et faire des recommandations en vue d'une meilleure protection de tous les intervenants. Des normes de pratique ont donc été établies pour pouvoir tracer des lignes directrices minimales d'inspection et de rédaction du rapport qui s'ensuit.

Une convention de service d'inspection en bâtiment a également été élaborée de même qu'un nouveau formulaire appelé « Déclarations du vendeur sur l'immeuble ». Tous ces outils ainsi que la la formation mise à jour sur l'inspection en bâtiment seront disponibles en 2003.

## Révision de la Loi sur le courtage immobilier

À la suite du dépôt de notre mémoire sur la révision de la Loi sur le courtage immobilier, en septembre 2000, nous avons eu de nombreux échanges avec les autorités gouvernementales. Nos derniers entretiens avec les responsables de notre dossier au ministère des Finances du Québec laissent à penser que le gouvernement pourrait suivre nos recommandations lesquelles, rappelons-le, visaient la certification unique et la pleine responsabilité des courtiers et des agents immobiliers de leurs actes professionnels. Attendu sous peu, le dépôt par M<sup>me</sup> Marois de son rapport quinquennal sur la Loi devrait nous donner une bonne idée des changements à venir.



## Résultats financiers

Nous terminons l'année 2002 avec un déficit de 224 893 \$, principalement dû à deux facteurs non prévisibles. Premièrement la contribution à l'Inspecteur général des institutions financières a été de 244 357 \$ alors qu'elle était de 74 044 \$ en 2001. Deuxièmement, nous avons aussi enregistré une importante diminution des revenus prévus de placements et des comptes en fidéicomis en raison de la faiblesse des taux d'intérêt tout au long de l'année. Je vous invite à consulter, en page 20, le rapport du trésorier pour prendre connaissance des détails.

Nous avons néanmoins poursuivi nos efforts afin de maintenir les dépenses au même niveau que l'an dernier tout en augmentant les services offerts. En utilisant au maximum toutes nos ressources et en misant sur les forces de notre personnel, nous nous assurons de demeurer efficaces tout en conservant une structure de fonctionnement aussi légère que possible.

## GESTION DES CERTIFICATS

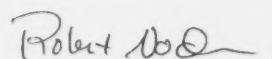
	Courtiers	Agents
<b>Délivrances</b>	<b>155</b>	<b>2 244</b>
Reclassifications		
courtier agréé > agent agréé	-24	24
agent agréé > courtier agréé	20	-20
Reprises d'effet	0	949
<b>Total</b>	<b>151</b>	<b>3 197</b>
Suspensions	41	1 713
Expirations	113	1 528
Annulations	30	16
Abandons	0	5
<b>Total</b>	<b>184</b>	<b>3 262</b>
Autres transactions		
Reclassifications		
agent affilié > agent agréé	0	53
Renouvellements	1 502	9 042
<b>Total</b>	<b>1 502</b>	<b>9 095</b>

## Une année active

L'année 2002 a été particulièrement active au niveau du courtage immobilier, le marché ayant poursuivi sa croissance. Les courtiers et les agents immobiliers ont eu fort à faire pour répondre aux nombreuses demandes de leurs clients et l'ACAIQ a connu un achalandage encore accru. De plus, la mise en oeuvre des éléments prévus dans la planification stratégique et la restructuration permettant la réalisation de toutes les actions recommandées ont ajouté une charge de travail supplémentaire à tout le personnel de l'Association.

En terminant, j'aimerais souligner le soutien que m'ont accordé les administrateurs et plus particulièrement le président du conseil, M. Serge Brousseau, lors de l'adoption et de la mise en place de la planification stratégique. Je les remercie pour la confiance qu'ils m'ont accordée durant l'année.

Permettez-moi de remercier également le personnel de l'ACAIQ, soit les directeurs de service et chacun des membres de leur équipe respective. Tous et chacun ont apporté une contribution positive dans notre démarche de restructuration qui permettra de réaliser efficacement et au meilleur coût toutes les actions prévues à la planification stratégique 2002 - 2004.



**Robert Nadeau**

Président-directeur général

# Rapport du syndic

François Pigeon

Syndic



*Le syndic de l'Association des courtiers et agents immobiliers du Québec joue un rôle clé quant au maintien de la qualité des actes professionnels et à la protection du public. Il lui incombe de faire enquête sur les présumées fautes qu'auraient commises, dans le cadre de leur fonction, des professionnels du courtage immobilier et de porter plainte, s'il y a lieu, devant le Comité de discipline. Le syndic est également habilité à mener une enquête de sa propre initiative ou à le faire sur recommandation du Comité d'inspection professionnelle de l'ACAIQ.*

## Faits saillants

En 2002, le Bureau du syndic a enregistré un nombre aussi important de demandes d'enquête qu'en 2001. Le marché immobilier ayant maintenu sa vitalité tout au long de l'année, un fort volume de transactions immobilières ont donc été conclues. Comme l'an dernier, le nombre d'acheteurs potentiels d'immeuble a dépassé nettement celui des vendeurs, provoquant de ce fait de nombreux problèmes de présentation simultanée de plusieurs promesses d'achat, qui ont été portés à notre attention.

Dans ce contexte, il est intéressant de souligner la mise en place, vers la mi-septembre, du nouveau service *Assistance ACAIQ* grâce auquel le nombre de dossiers qui nous sont parvenus en fin d'année a sensiblement diminué. Ainsi, en novembre et décembre 2002, 115 demandes d'enquête ont été déposées au Bureau du syndic, comparativement à 211 pour les mêmes mois l'an dernier, soit une diminution de 45 %. Nous prévoyons donc qu'un bon nombre de dossiers seront réglés directement par *Assistance ACAIQ*, en 2003. Le Bureau du syndic sera alors en mesure d'accorder toute son attention aux manquements plus graves et ce, dans des délais réduits.

## Quelques chiffres

Le Bureau du syndic a enregistré, en 2002, une légère augmentation des demandes d'enquête comparativement à 2001, c'est-à-dire 1 157 contre 1 044, soit une augmentation de 11 %.

Par ailleurs, 1 143 dossiers de demande d'enquête ont été fermés en 2002, contre 932 en 2001. Cent trente-trois des 1 143 demandes se sont transformées en plaintes formelles et 60 de ces plaintes ont pu être déposées devant le Comité de discipline avant la fin de l'exercice. Deux cent vingt-cinq dossiers ont été fermés à la suite de l'engagement des membres visés à suivre un cours ou à dédommager leur client. Cinq cent cinquante-neuf demandes d'enquête ont été rejetées faute de matière et 42 autres touchaient à des litiges de nature civile et non disciplinaire.

Au 31 décembre dernier, le nombre d'enquêtes en cours ou en attente de traitement était de 395. Il était de 381 à pareille date en 2001. Par ailleurs, le nombre de dossiers en appel de décisions du Comité de discipline s'élevait à 22 en fin d'exercice, comparativement à 26 en 2001.

PÉRIODE DU 1<sup>ER</sup> AU 31 DÉCEMBRE 2002  
NOUVEAUX DOSSIERS DE DEMANDE D'ENQUÊTE

	Enquêtes ouvertes au cours du mois		Enquêtes terminées au cours du mois		En cours d'enquête ou en attente	
	2002	2001	2002	2001	2002	2001
Janvier	105	60	97	50	389	279
Février	105	52	82	59	412	272
Mars	117	73	94	62	435	283
Avril	134	79	125	49	444	313
Mai	134	74	98	60	480	327
Juin	95	112	75	85	500	354
Juillet	88	93	88	65	500	382
Août	69	87	117	73	452	396
Septembre	89	93	102	88	439	401
Octobre	106	110	65	111	480	400
Novembre	80	123	113	116	447	407
Décembre	35	88	87	114	395	381
<b>Total</b>	<b>1 157</b>	<b>1 044</b>	<b>1 143</b>	<b>932</b>		

PÉRIODE DU 1<sup>ER</sup> AU 31 DÉCEMBRE 2002  
PLAINTES DÉPOSÉES

	2002	2001
Nombre de plaintes déposées	60	102

PÉRIODE DU 1<sup>ER</sup> AU 31 DÉCEMBRE 2002  
DOSSIERS EN APPEL - NON RÉGLÉS

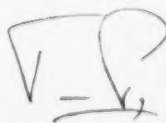
	2002	2001
Dossiers en appel - non réglés	22	26

### Une séparation des rôles

En 2002, nous avons encore eu recours à des enquêteurs externes dont le travail est supervisé par les syndics adjoints. Ce faisant, nous bénéficions d'une expertise éprouvée tout en limitant l'embauche de nouveaux syndics adjoints. De plus, cela nous permet de mieux cibler la formation des syndics adjoints. Ils sont des professionnels du courtage immobilier et de bons analystes qui doivent bien connaître le droit immobilier.

### Une équipe performante

En terminant, permettez-moi de remercier l'équipe du Bureau du syndic. Ce sont des professionnels qui n'hésitent pas à investir leur temps et leurs connaissances pour le mieux-être de notre profession. Merci également à mes collègues du Comité de gestion et à tous les membres du conseil d'administration pour leur soutien pendant toute l'année.



François Pigeon  
Syndic

# Rapport du Comité de discipline

**M<sup>r</sup> André Desgagné, c.r.**  
Président du Comité de discipline



*Le Comité de discipline est un tribunal constitué en vertu de l'article 128 de la Loi sur le courtage immobilier. Complètement autonome et indépendant du conseil d'administration et du personnel de l'Association, le Comité de discipline est saisi de toute plainte formulée contre un membre de l'ACAIQ pour une infraction aux dispositions de la Loi et de ses règlements.*

*Chaque plainte est jugée par trois membres du Comité de discipline dont le président ou le président substitut et deux membres de la profession. Le président et le président substitut sont deux avocats nommés par le gouvernement alors que les deux autres membres font partie du groupe d'environ 55 courtiers ou agents immobiliers nommés par le conseil d'administration comme membres du Comité de discipline.*

*Pour son fonctionnement, le Comité de discipline s'appuie principalement sur les dispositions du Code des professions. Certaines décisions du Comité de discipline peuvent faire l'objet d'un appel, suivant les conditions et modalités prévues à la Loi sur le courtage immobilier et au Code des professions.*

## Plaintes, audiences et décisions du Comité de discipline (Tableaux I à III)

(1<sup>er</sup> janvier au 31 décembre 2002)

Au 31 décembre 2002, 64 plaintes avaient été déposées devant le Comité de discipline, dont une fut retirée.

De ce nombre, 60 plaintes ont été portées par le Bureau du syndic et quatre par des personnes du public. Une plainte portée devant le Comité de discipline peut compter plus d'un chef d'accusation. Ainsi, les 64 plaintes portées devant le comité au cours de l'exercice comptaient au total 187 chefs d'accusation.

Rappelons que des audiences distinctes sont tenues pour décider de la culpabilité d'un intimé et pour établir la sanction à lui être imposée advenant sa culpabilité. Le comité a tenu un total de 58 audiences sur la culpabilité et 62 sur la sanction.

Des remises ont été accordées à 60 reprises, soit 56 fois avant la tenue de l'audience et quatre fois après que les parties eurent été entendues par le comité.

À la fin de l'exercice, le comité avait rendu 75 décisions relatives à la culpabilité et 67 décisions relatives à la sanction. Douze décisions sur la culpabilité et six décisions sur la sanction étaient en délibéré à la clôture de l'exercice.

Le comité a rendu des décisions de culpabilité sur 118 chefs d'accusation, dont 74 étaient l'objet d'un plaidoyer de culpabilité, et des décisions de non-culpabilité sur huit chefs d'accusation. De plus, il y a eu six cas où un chef d'accusation a été retiré par le syndic, en sa qualité de partie plaignante.

TABLEAU I  
NOMBRE DE DOSSIERS

	2002	2001
En cours au 1 <sup>er</sup> janvier	60	41
Déposés en cours de période	63	102
	123	143
moins		
Décisions sur sanction rendues	67	80
Rejets de plaintes/acquittements	4	1
Retraits de plaintes/arrêts de procédures	3*	2
Dossiers en cours au 31 décembre	49	60

\* Il est à noter que deux des trois plaintes retirées ont été déposées en 2001.

TABLEAU II  
AUDIENCES – REMISES – DÉCISIONS

	2002	2001
<b>Audiences tenues</b>		
Sur la culpabilité	58	38
Sur la sanction	62	81
<b>Remises accordées</b>		
Avant la tenue de l'audience	56	51
Après représentations devant le comité	4	2
<b>Décisions</b>		
En délibéré sur la culpabilité	12	5
En délibéré sur la sanction	6	16
Rendues sur la culpabilité	75	81
Rendues sur la sanction	67	80

TABLEAU III  
DÉCISIONS DU COMITÉ PAR CHEF D'ACCUSATION

	2002	2001
<b>Décisions sur la culpabilité</b>		
Déclarations de culpabilité	117	149
Déclarations de non-culpabilité	8	5
Retraits de chefs d'accusation	6	1
<b>Décisions sur la sanction</b>		
Réprimandes	16	17
Amendes	84	122
Cours obligatoires	8	4
Restrictions du droit d'exercice	1	0
Révocations/suspensions	19*	0

\* Les suspensions ordonnées par le Comité de discipline relativement à un chef d'accusation sont généralement accompagnées d'une amende. Dans certains cas, une suspension peut être ordonnée sans être nécessairement reliée à un chef d'accusation. De plus, le comité peut avoir suspendu le certificat d'un intimé sur plusieurs chefs d'accusation d'une même plainte, pour une durée à être purgée concurremment.

TABLEAU IV  
AMENDES, FRAIS ET PUBLICATIONS

	2002	2001
<b>Sanctions</b>		
Total des amendes	135 000,00 \$	80 300,00 \$
Total des frais à rembourser	62 714,58 \$	57 160,81 \$
<b>Publications dans l'ACAIQ Magazine</b>		
Amendes/réprimandes	84	36*

\* Les 36 publications dans l'ACAIQ Magazine couvrent la période de janvier à mars 2002.

## Sanctions (Tableau IV)

Le Comité de discipline peut imposer des sanctions allant de la simple réprimande à la révocation temporaire ou permanente du droit d'exercer des activités professionnelles, ou encore au paiement d'amendes d'au moins 600 \$ et d'au plus 6 000 \$ par chef d'accusation.

Le comité a imposé 17 réprimandes (ou sévères réprimandes) et 84 amendes et, dans huit cas, a recommandé au conseil d'administration de l'ACAIQ d'obliger le membre à suivre des cours et à réussir les examens afférents. Il y a eu un cas de limitation du droit d'exercice pour une période de 18 mois ; le courtier ou l'agent immobilier ne pourra être membre représentant (article 156 du *Règlement de l'ACAIQ*) non plus que membre directeur (article 157 du *Règlement de l'ACAIQ*) ni membre courtier personne physique (article 154 du *Règlement de l'ACAIQ*) et il devra donc s'astreindre à exercer sous la supervision constante d'un courtier immobilier agréé. Il y a aussi eu sept cas de suspension de certificat pour des périodes variant de trois mois à deux ans.

Les amendes ont totalisé 80 300 \$ alors que les frais à rembourser par les intimés se sont chiffrés à 57 160,81 \$. Le montant des amendes n'est pas établi en fonction des coûts de maintien du système disciplinaire, mais de l'expérience des ordres professionnels ou des associations comparables à l'ACAIQ et sur la base de la jurisprudence développée depuis la mise sur pied du comité.

De janvier à mars 2002, 36 décisions du Comité de discipline et un avis d'annulation de certificat ont fait l'objet d'une publication dans l'*ACAIQ Magazine* et/ou dans le site Internet de l'Association. À noter que les décisions disciplinaires ne sont donc plus publiées, depuis mars 2002, sous forme de résumé dans le journal de l'Association, mais qu'elles sont encore affichées dans le site Internet, en version intégrale. ▢

## Fondement des chefs d'accusation (Tableau V)

Les accusations portées devant le Comité de discipline avaient trait à des infractions aux *Règles de déontologie de l'ACAIQ*, au *Règlement de l'ACAIQ*, au *Règlement d'application de la Loi sur le courtage immobilier* ou à la *Loi sur le courtage immobilier*. Rappelons qu'un chef d'accusation peut être fondé sur plus d'un article de la Loi ou de la réglementation.

## Sanctions pour infractions aux Règles de déontologie de l'ACAIQ

Il y a eu 89 sanctions imposées relativement à des chefs d'accusation portant sur des infractions aux *Règles de déontologie de l'ACAIQ* dont :

- 14 sanctions pour contravention à l'article 11 : « Le membre doit vérifier, conformément aux usages et aux règles de l'art, les renseignements qu'il fournit au public ou à un autre membre. Il doit toujours être en mesure de démontrer l'exactitude de ces renseignements. »
- 35 sanctions pour contravention à l'article 13 : « Le membre ne doit participer à aucun acte ou pratique, en matière immobilière, qui puisse être illégal ou qui puisse porter préjudice au public ou à la profession. »
- 9 sanctions pour contravention à l'article 24 : « Le membre doit protéger et promouvoir les intérêts de son client tout en accordant un traitement équitable à toutes les parties à la transaction. »
- 7 sanctions pour contravention à l'article 29 : « Le membre doit, pour assurer la protection de son client et de toutes les parties à une transaction visée à l'article 1 de la loi, veiller à ce que leurs droits et obligations soient consignés par écrit et reflètent adéquatement leur volonté. »
- 7 sanctions pour contravention à l'article 43 sont aussi à signaler. L'article 43 commande aux membres de la profession de ne pas abuser de la bonne foi d'un autre membre ni d'user de procédés déloyaux envers celui-ci.

TABLEAU V  
CHEFS D'ACCUSATION ET SANCTIONS

### Infractions à la Loi sur le courtage immobilier

Articles visés	Nombre de chefs d'accusation	Sanctions
3	1	1 000 \$
11	1	800 \$
22	2	Réprimande

### Infractions aux Règles de déontologie de l'ACAIQ

Articles visés	Nombre de chefs d'accusation	Sanctions
1	2	1 000 \$ à 2 500 \$. Également, cas de suspension de deux ans.
11	14	Réprimande à 1 000 \$
13	35	Réprimande, assortie de l'obligation de suivre un cours, à 2 000 \$. Également, cas de suspension de trois mois à deux ans et cas de suspension de trois mois, assortie d'une limitation du droit d'exercice pour une durée de 18 mois.
13, 49	1	Réprimande
22	1	800 \$
22, 24	1	600 \$
22, 29	1	Réprimande
24	9	600 \$ à 1 500 \$
24, 26	1	800 \$
26	2	Réprimande à 1 800 \$
29	7	600 \$, assortie de l'obligation de suivre un cours, à 1 000 \$
36	1	Suspension de 90 jours
41	2	800 \$
43	7	600 \$ à 1 200 \$. Également, cas de suspension de six mois
44	1	1 500 \$
46	2	Cours à 1 500 \$
50	1	Réprimande
55	1	1 200 \$

### Infractions au Règlement de l'ACAIQ

Articles visés	Nombre de chefs d'accusation	Sanctions
2	1	800 \$
72	4	800 \$ à 2 000 \$
98	2	Réprimande, assortie de l'obligation de suivre un cours, à suspension de trois mois, assortie d'une limitation d'exercice
100	1	600 \$
102	6	Réprimande à 600 \$
103	2	800 \$
107	3	800 \$ à 1 000 \$
147	3	600 \$ à 800 \$

### Infractions au Règlement d'application de la Loi sur le courtage immobilier

Articles visés	Nombre de chefs d'accusation	Sanctions
26	1	800 \$ assortie de l'obligation de suivre un cours

### Infractions à la Loi sur le courtage immobilier, au Règlement de l'ACAIQ et aux Règles de déontologie de l'ACAIQ

Articles visés	Nombre de chefs d'accusation	Sanctions
31 LCI, 104 Règl. et 44 Déont.	4	600 \$



### Composition du Comité de discipline

Les membres du Comité de discipline sont nommés pour un mandat de trois ans. Le président et le président substitut sont nommés par le gouvernement, parmi les avocats ayant au moins dix ans de pratique. Les autres personnes, toutes membres de l'ACAIQ, sont nommées par le conseil d'administration de l'Association. La secrétaire du comité est également nommée par le conseil d'administration.

#### Président

M<sup>r</sup> André Desgagné

#### Président substitut

M<sup>r</sup> Gilles Duchesne

#### Membres

Albert-Mongrain, Darlene

Allard, Denis

Ariens, Imelda

Belley, Louise

Brunet, Luc

Bureau, Denis

Cayer, Louis

Charron, Claude

Cholette, Ginette

Corbeil, Jean-Marc

D'Aoust, Robert

De Langavant, Laura-Nancy

Depelteau, Clément

Dufresne, Yvan

Duguay, Louise

Dupras, Marie-Andrée

Fecteau, Luce

Fiasché, Nicola

Forlini, Nancy

Gadoua, Pierre

Gagnon, Micheline

Gagnon, Normand

Gaspard, Jean-Pierre

Gauthier, Lise M.

Giroux Laveau, Lana

Goulet, Christian

Guérard, Jean-Guy

Hardacker, Lois

Houde, Yves-Denis

Jacques, Sylvie

Jones, Stewart

Kimpton, Pierre

LaPalme, Léo

Langelier Sanche, Michèle

Lapointe, Guy F.

Laurin, Jean

Lavoie, Hélène

LeBel, Réjean

Lecompte, Éloi

Léger, Éric

Léonard, Michel

Leroux, Robert

Liboiron, Michel

Mailloux, Luc

Ouellet, Damien

Patry, Pierre

Payeur, Richard

Pépin, Lucie

Racine, Normand

Rudolf, Yvon

Shelso, Robert

Théorêt, André

Thibault, Renaud

Trudeau, Jerry R.

White, Kenneth

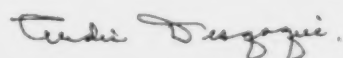
#### Secrétaire

Diane Heppel

### Sanctions pour infractions au Règlement de l'ACAIQ

Il y a eu 22 sanctions relatives à des chefs d'accusation portant sur des infractions au *Règlement de l'ACAIQ* dont :

- 4 sanctions pour contravention à l'article 72, relatif à l'obligation qu'a le courtier affilié ou l'agent immobilier de ne recevoir sa rétribution que d'un courtier agréé, laquelle ne peut être partagée.
- 6 sanctions pour contravention à l'article 102 : « Un membre ne peut effectuer une publicité, sollicitation de clientèle ou représentation relative à une opération de courtage visée à l'article 1 de la loi que s'il y a été expressément autorisé par la personne ou société qui lui a confié un contrat de courtage. »
- 3 sanctions pour contravention à l'article 107, relatif à la sollicitation de contrat de courtage d'une personne qui a confié un contrat de courtage exclusif pour le même objet à un autre courtier immobilier ou à un cabinet multidisciplinaire.
- 3 sanctions pour contravention à l'article 147 : « Le titulaire d'un certificat de courtier immobilier affilié ou d'un certificat d'agent immobilier agréé ou affilié doit transmettre sans délai, à la personne qui dirige la place d'affaires à laquelle il est affecté, les renseignements et documents nécessaires au maintien par le titulaire de certificat de courtier immobilier agréé ou de cabinet multidisciplinaire qui l'emploie ou pour lequel il est autorisé à agir, des dossiers, livres et registres prévus au chapitre XI. »



**M<sup>r</sup> André Desgagné, c.r.**

Président du Comité de discipline

# Rapport du Comité d'inspection professionnelle

**Raymond Desbiens**  
Président du Comité  
d'inspection professionnelle



## Mandat

*L'inspection professionnelle est au cœur des activités de l'Association des courtiers et agents immobiliers du Québec, comme en fait foi l'énoncé de mission de l'organisme, à l'article 66 de la Loi sur le courtage immobilier :*

*« L'Association a pour principale mission d'assurer la protection du public par l'application des règles de déontologie et l'inspection professionnelle de ses membres en veillant, notamment, à ce que l'activité de ses membres soit poursuivie conformément à la loi et aux règlements. »*

*La mission du Comité d'inspection professionnelle est par ailleurs décrite à l'article 108 :*

*« Le Comité d'inspection professionnelle a pour mission de surveiller, à l'exclusion de la compétence professionnelle, l'exercice des activités des membres de l'Association, notamment en procédant à la vérification des dossiers, comptes, livres et registres des membres. »*

*Le Comité d'inspection professionnelle peut donc étendre son action à toutes les applications de la Loi sur le courtage immobilier et des règlements s'y rattachant ainsi qu'à tous les membres de l'organisme. Il est appelé à faire des recommandations au conseil d'administration de l'ACAIQ, à la lumière des observations faites lors des inspections.*

## Composition du comité

Le conseil d'administration de l'ACAIQ nomme les membres du Comité d'inspection professionnelle. Au début de l'exercice 2002, ces membres étaient :

M. Raymond Desbiens, président  
M. Toufik Noubani  
M. Jean Laurin  
M. Pierre Martel  
M<sup>me</sup> Christiane Saint-Jean  
M. Jocelyn Gagné, secrétaire

En cours d'année, la composition du comité a été modifiée par le remplacement, après trois ans de service, de M. Jean Laurin par M. André Baillargeon. De plus, M. Jocelyn Gagné, secrétaire du comité, a été remplacé par M<sup>me</sup> Céline Martineau. En effet, une restructuration interne a été effectuée au sein de l'ACAIQ, en fonction des objectifs et des orientations de la planification stratégique 2002-2004 de l'organisme. M<sup>me</sup> Martineau, qui occupait un poste de procureur au bureau du syndic, a été nommée directrice du Service de la certification et de l'inspection professionnelle et M. Gagné a été nommé directeur du nouveau Service d'assistance ACAIQ.

En 2002, le Comité d'inspection professionnelle a tenu quatre réunions au cours desquelles les thèmes suivants ont été étudiés :

- la responsabilisation des courtiers et de leurs représentants et directeurs ;
- la vérification des dossiers criminels des membres conformément à l'article 21 du *Règlement d'application de la Loi sur le courtage immobilier* ;
- les conflits d'intérêts qui peuvent se présenter lorsqu'un agent possède ou se propose d'acquérir, directement ou indirectement, un intérêt dans un immeuble ;
- la révision du libellé des avis de divulgation en tenant compte des constats de l'inspection quant à la compréhension des agents immobiliers ;
- la révision des rapports d'inspection et l'uniformisation des recommandations faites aux courtiers et agents immobiliers ;
- la mise en place d'un service de démarrage pour les nouveaux courtiers et le développement et la mise en marché d'un cartable regroupant tous les documents essentiels à une pratique professionnelle du courtage immobilier ;
- l'élaboration d'une formation sur le financement hypothécaire.

## Les inspections

Le Comité d'inspection professionnelle détermine chaque année les orientations et les priorités relatives à l'inspection des activités des courtiers et agents immobiliers. Depuis 1994, l'inspection professionnelle orientait son type d'intervention vers la prévention et la formation. Bien que cette approche soit toujours de mise pour les nouveaux courtiers, le comité est d'avis que les courtiers et agents immobiliers d'expérience doivent aujourd'hui être responsabilisés davantage. Les inspecteurs ont donc intégré cette nouvelle philosophie dans leurs visites, dans leurs rapports et en effectuant des suivis plus serrés de leurs recommandations auprès des courtiers et des agents immobiliers. Le Service d'inspection professionnelle a également eu comme mandat de développer, en collaboration avec le Service de la formation de l'ACAIQ, une activité de formation traitant de la responsabilisation des courtiers.

Le comité s'est attardé à la révision du rapport d'inspection quant à sa forme et son contenu ainsi qu'à l'uniformisation des recommandations émises par les inspecteurs. Le représentant du courtier immobilier recevra donc, en 2003, un rapport simplifié identifiant clairement les manquements ou infractions constatés, les actions recommandées ainsi que des délais précis pour l'accomplissement de celles-ci.

Contrairement à l'exercice précédent, les inspecteurs ont concentré les visites, en 2002, auprès des moyennes et grandes firmes de courtage immobilier. Ils ont visité 434 courtiers et ont examiné des dossiers de contrats de courtage et de transactions complétées par 1 654 agents. Pour avoir inspecté des firmes de plus grande envergure, le nombre d'agents inspectés en 2002 est nettement supérieur à celui de 2001.

Chaque année lors des inspections, plusieurs courtiers qui détiennent un certificat mais ne complètent aucune transaction sont identifiés et qualifiés « d'inactifs ». Ils sont priés, en début d'exercice, de remplir un questionnaire dans lequel ils déclarent ne pas avoir repris la pratique du courtage immobilier. Quatre-vingt-dix-sept courtiers ont été qualifiés « d'inactifs » en 2002.

## Formation continue

Le Service d'inspection professionnelle a augmenté, en 2002, sa participation à plusieurs activités de formation continue. Ainsi, le personnel du service a donné, en collaboration avec le Service de la formation de l'ACAIQ, 86 séances de formation sur divers sujets liés à la pratique du courtage immobilier, tels que :

- la tenue des comptes en fidéicommiss
- la tenue des dossiers et registres
- l'inspection en bâtiment
- les systèmes d'alimentation en eau et d'évacuation des eaux usées
- la fiche de description détaillée
- les formulaires et les contrats
- la nouvelle Annexe B – Immeuble résidentiel
- la divulgation des conflits d'intérêts

De plus, le directeur de l'Inspection professionnelle a rencontré 32 groupes d'étudiants en courtage immobilier, pour leur expliquer la mission et le fonctionnement de l'ACAIQ et répondre à leurs questions concernant la carrière d'agent immobilier qu'ils s'approprient à entreprendre.

## Autres activités

Le Service d'inspection professionnelle offrira, en 2003, un service de démarrage structuré procurant, dans les trois premiers mois d'exercice, des outils et des conseils aux courtiers qui débutent, et leur permettant d'orienter leur pratique en conformité avec la Loi sur le courtage immobilier et ses règlements. Il ne s'agit pas d'un service de démarrage d'entreprise, mais bien d'une première inspection qui sera toutefois axée sur la formation et les conseils touchant principalement les thèmes suivants : la tenue et la constitution des dossiers et registres, la gestion d'un compte en fidéicommiss, les conflits d'intérêts et les avis de divulgation, les modes de rétribution et la rédaction de contrats. ■

Le Service d'inspection professionnelle effectue également la vérification des avis de divulgation transmis à l'ACAIQ, conformément à l'article 23 de la *Loi sur le courtage immobilier*. En 2002, plus de 1 178 avis ont été vérifiés et trois dossiers ont été transmis au syndic de l'ACAIQ. L'Inspection professionnelle a également procédé à la vérification de 123 rapports de sinistres.

Par ailleurs, la surveillance de la publicité et des sites Internet est attribué au Service d'assistance, depuis septembre 2002. Toutefois, l'Inspection professionnelle a procédé à 678 interventions et seulement deux dossiers non réglés ont été transférés au nouveau Service d'assistance.

### **Dossiers transmis au syndic pour enquête à la suite d'une inspection**

Comme l'énonce l'article 109 de la *Loi sur le courtage immobilier*, le Comité d'inspection professionnelle a le devoir de transmettre certains dossiers au Bureau du syndic.

*« Le Comité d'inspection professionnelle peut faire au membre qui fait l'objet d'une inspection toute recommandation qu'il juge appropriée. S'il constate la commission d'une infraction à la présente loi ou à un règlement pris en application de celle-ci, il en avise le syndic. »*

À la suite d'inspections ou de la réception d'avis de divulgation constatant des infractions, le comité a transmis huit dossiers pour enquête au Bureau du syndic, en 2002. Ce faible nombre nous démontre que, généralement, de simples recommandations et un suivi ont suffi à régler la plupart des cas où des anomalies étaient constatées.

### **Les comptes en fidéicommiss**

Au 31 décembre 2002, 453 courtiers détenaient un compte en fidéicommiss, ce qui représente une baisse de 27 comptes par rapport à 2001. Les clients qui déposent leur argent dans les comptes en fidéicommiss des courtiers bénéficient, ce faisant, de la protection du Fonds d'indemnisation du courtage

immobilier. Le comité s'inquiète donc de cette baisse, si légère soit-elle, du nombre de comptes en fidéicommiss puisqu'elle a un impact direct sur la protection du public. En conséquence, les inspecteurs continueront à encourager les courtiers à posséder un compte en fidéicommiss.

Le Service d'inspection professionnelle entend continuer d'être vigilant et très sévère dans la vérification des opérations en fidéicommiss et des rapports trimestriels soumis par les courtiers. Les procédures ont été resserrées afin de centraliser rapidement les informations obtenues par les différents services concernant de possibles irrégularités aux comptes en fidéicommiss (exemple : appel d'un consommateur avisant Info ACAIQ de la remise d'un chèque sans provision provenant d'un compte en fidéicommiss). Ainsi, la direction de l'Inspection professionnelle pourra agir rapidement et prendre les mesures appropriées à la gravité du cas (transmettre rapidement, par exemple, les problèmes sérieux au Bureau du syndic et au Fonds d'indemnisation).

Plusieurs courtiers ont fait savoir à l'ACAIQ qu'ils voulaient avoir la possibilité de vérifier, lorsqu'ils agissent comme collaborateur dans une transaction immobilière, si le courtier inscripteur détient un compte en fidéicommiss. Afin de satisfaire à cette demande, l'ACAIQ, par le Service d'inspection professionnelle, a transmis à tous les courtiers, en 2002, un formulaire d'autorisation de divulguer dans le registre des membres le fait qu'ils détiennent un compte en fidéicommiss. Une grande majorité d'entre eux ont accepté que cette information y soit affichée.

## Constat général du Comité d'inspection professionnelle

**Conflit d'intérêts et avis de divulgation :** le Comité d'inspection professionnelle est préoccupé par le fait que les agents ne divulguent pas, ou pas à temps, leurs intérêts directs ou indirects, lorsqu'ils possèdent ou se proposent d'acquérir un intérêt dans un immeuble. Le Service d'inspection professionnelle fait également un constat de l'incompréhension des agents immobiliers de l'avis de divulgation requis en vertu de l'article 22 de la *Loi sur le courtage immobilier*. Un rappel des obligations des membres sera effectué par le biais des inspections et d'une nouvelle formation sur la responsabilisation des courtiers immobiliers.

**Responsabilisation des courtiers immobiliers :** le comité s'est donné comme orientation d'accroître la responsabilisation des courtiers et a donc élaboré, en 2002, une nouvelle formation intitulée « Responsabilisation des courtiers immobiliers ». Cette formation devant être offerte aux membres de l'Association en 2003, a pour objectifs de rappeler les responsabilités et les obligations liées aux fonctions de représentant et de directeur en vertu de la *Loi sur le courtage immobilier* et ses règlements, d'apprendre et d'appliquer des méthodes de gestion simples pour une meilleure supervision et une meilleure vérification du travail des agents et d'accroître la responsabilisation au niveau de la gestion des conflits. Le comité est convaincu que des gestionnaires d'entreprises de courtage immobilier pleinement responsabilisés amélioreront la confiance du public à leur égard ainsi que l'image de la profession.

**Financement hypothécaire :** le comité est d'avis qu'une mauvaise compréhension du rôle des courtiers oeuvrant dans le domaine hypothécaire par les agents immobiliers peut avoir plusieurs conséquences fâcheuses dans une transaction immobilière. Le Service d'inspection professionnelle a donc élaboré une formation intitulée « Règles de base en matière de financement hypothécaire immobilier » dont les principaux objectifs sont de prendre connaissance des différentes modalités de base entourant l'obtention d'un prêt hypothécaire, se familiariser avec les activités du courtier « hypothécaire » et connaître les moyens de faciliter son travail afin d'assurer des transactions plus harmonieuses.

**Comptes en fidéicomis :** le comité, via les inspections professionnelles, entend continuer de surveiller de près, en 2003, les opérations en fidéicomis des courtiers et agents immobiliers, incluant celle des rapports trimestriels. Les dépôts confiés à des fiduciaires autres que des courtiers immobiliers constituent toujours une préoccupation puisqu'ils échappent à l'inspection professionnelle de l'Association et à son syndic. Les inspecteurs continueront, de leur côté, à encourager les courtiers immobiliers à posséder un compte en fidéicomis, pour accroître le niveau de protection du public.

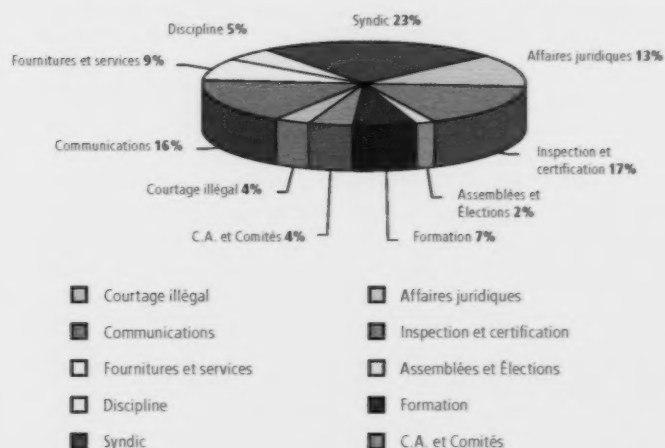
**Vérification des informations :** même si les courtiers et les agents immobiliers sont plus conscients, en général, de leurs responsabilités quant à l'exactitude des informations à transmettre au public et que leurs dossiers sont de mieux en mieux constitués, il n'en demeure pas moins qu'il s'agit des sujets les plus fréquents des recommandations faites dans les rapports d'inspection. Le Service d'inspection professionnelle exercera une surveillance plus sévère à ce chapitre pour assurer une meilleure qualité de services au public.

**Daniel Pelchat, trésorier**  
Président du Comité des finances



## Rapport du trésorier

**L'**Association des courtiers et agents immobiliers du Québec a conclu l'exercice financier 2002 avec un résultat net déficitaire de 224 893 \$. Les revenus se sont élevés à 6 616 298 \$ comparativement à 5 356 321 \$ lors de l'exercice précédent, ce qui représente une importante augmentation de l'ordre de 1 260 000 \$. Les dépenses quant à elles sont passées de 5 688 612 \$ en 2001 à 6 841 191 \$.



Parmi les faits saillants, environ 1 330 000 \$ proviennent de la majoration des droits d'exercice de 100 \$ votée lors de l'assemblée générale, à Laval, en avril 2001 et la venue de nouveaux membres. De plus, la vitalité du marché immobilier et le volume sans précédent de transactions enregistrées par nos membres ont favorisé une augmentation de 100 000 \$ des ventes de fournitures dont les prix avaient aussi été légèrement augmentés en début d'exercice.

Par contre, on notera une diminution des revenus de placements de 42 000 \$ et d'intérêts des comptes en fidéicommis de 192 000 \$ qui est attribuable, notamment, à la baisse des taux d'intérêts bancaires. En outre, la stabilité et la vigueur du marché immobilier ont provoqué une diminution du nombre de reprises d'effet, ce qui s'est traduit par une baisse de revenus de 130 000 \$.

Au chapitre des dépenses, un accroissement d'environ 300 000 \$ de la masse salariale et des charges sociales provient de la mise en place de mesures issues de la planification stratégique et de l'ajout de nouveaux employés, surtout au cours de l'année 2001. De plus, la prolongation de la campagne publicitaire a coûté 344 000 \$, notre contribution à l'Inspecteur général des institutions financières a augmenté d'environ 170 000 \$ comparativement à l'exercice précédent et nous avons renouvelé le contrat d'impartition des services informatiques et des projets spéciaux pour la somme de 121 000 \$. Enfin, des frais auprès de firmes externes ont été occasionnés pour diminuer les délais de traitement des dossiers du syndic (56 000 \$) et pour l'élaboration de la planification stratégique (40 000 \$).

Somme toute, le résultat négatif du dernier exercice est dû à un certain nombre de facteurs sur lesquels le conseil d'administration et la direction de l'Association n'ont pas de contrôle, tels que la baisse des taux d'intérêts, l'augmentation de la contribution à l'IGIF et particulièrement le fait que l'Association soit l'objet de quelques poursuites devant les tribunaux civils, ce qui occasionne des débours importants en honoraires juridiques.

Précisons finalement que les surplus accumulés de l'ACAIQ sont de 219 109 \$, au 31 décembre 2002. Malgré le contexte difficile d'une nouvelle planification stratégique exigeante, notre organisme devra dès l'an prochain tendre vers l'équilibre budgétaire en maintenant, notamment, une gestion très serrée des ressources humaines et matérielles.

**Daniel Pelchat**  
Président du Comité des finances



# Rapport des vérificateurs



*Aux membres de  
l'Association des courtiers et agents  
immobiliers du Québec*

**N**ous avons vérifié le bilan de l'Association des courtiers et agents immobiliers du Québec au 31 décembre 2002 et les états des résultats et de l'évolution des actifs nets de l'exercice terminé à cette date.

La responsabilité de ces états financiers incombe à la direction de l'Association. Notre responsabilité consiste à exprimer une opinion sur ces états financiers en nous fondant sur notre vérification.

Notre vérification a été effectuée conformément aux normes de vérification généralement reconnues du Canada. Ces normes exigent que la vérification soit planifiée et exécutée de manière à fournir l'assurance raisonnable que les états financiers sont exempts d'inexactitudes importantes. La vérification comprend le contrôle par sondages des éléments probants à l'appui des montants et des autres éléments d'information fournis dans les états financiers. Elle comprend également l'évaluation des principes comptables suivis et des estimations importantes faites par la direction, ainsi qu'une appréciation de la présentation d'ensemble des états financiers.

À notre avis, ces états financiers donnent, à tous les égards importants, une image fidèle de la situation financière de l'Association au 31 décembre 2002 ainsi que des résultats de ses activités et de ses flux de trésorerie pour l'exercice terminé à cette date selon les principes comptables généralement reconnus du Canada.

*Samson Bélair  
Deloitte & Touche*

**Comptables agréés**

Le 7 février 2003

# État des résultats

de l'exercice terminé le 31 décembre 2002

	2002	2001
<b>Produits</b>		
Droits des membres	4 624 958 \$	3 428 433 \$
Fournitures et services – Annexe	196 111	105 320
Exercice illégal de courtage – Annexe	292 875	258 943
Revenus de placements et autres	183 316	249 882
Revenus d'intérêts des comptes en fidéicommiss – montant net (note 6)	56 798	241 999
	<b>5 354 058</b>	<b>4 284 577</b>
<b>Charges</b>		
Salaires et charges sociales	2 470 570	2 204 857
Frais de bureau	268 632	257 667
Occupation des locaux (note 7)	274 006	259 758
Discipline – Annexe	214 700	102 698
Formation – Annexe	179 931	193 844
Allocations de présence et charges sociales	296 580	266 343
Assemblées, réunions et déplacements	166 077	164 025
Élections	37 477	31 191
Publications et relations publiques	68 756	63 610
Publicité	344 449	176 987
Honoraires	830 503	667 276
Frais financiers	47 304	38 816
Contribution à l'Inspecteur général des institutions financières	244 357	74 044
Amortissement	135 609	115 753
	<b>5 578 951</b>	<b>4 616 869</b>
<b>Résultats nets</b>	<b>(224 893)</b>	<b>(332 292)</b>

# État de l'évolution des actifs nets

de l'exercice terminé le 31 décembre 2002

	Investis en immobilisations	Non affectés	Total	Total
<b>Solde au début</b>	<b>1 473 815</b>	<b>(1 029 813)</b>	<b>444 002</b>	<b>776 294</b>
Résultats nets	(293 469) <sup>(1)</sup>	68 576	(224 893)	(332 292)
Investissement en immobilisations	205 939	(205 939)	-	-
<b>Solde à la fin</b>	<b>1 386 285</b>	<b>(1 167 176)</b>	<b>219 109</b>	<b>444 002</b>

<sup>(1)</sup> Correspond à l'amortissement des immobilisations.

# Bilan

au 31 décembre 2002

	2002	2001
<b>Actif</b>		
À court terme		
Encaisse	2 071 464	2 213 642
Placements temporaires	1 901 734	1 600 930
Débiteurs	258 001	140 394
Tranche du contrat de crédit bail échéant à moins d'un an (note 3)	-	11 760
Stock de fournitures	116 894	114 520
Frais payés d'avance	119 042	112 657
	4 467 135	4 193 903
Billets à recevoir (note 4)	47 581	44 677
Immobilisations (note 5)	1 386 285	1 473 815
	5 901 001	5 712 395
<b>Passif</b>		
À court terme		
Créditeurs et charges à payer	1 283 188	1 121 879
Produits perçus d'avance	4 098 926	3 804 414
	5 382 114	4 926 293
Avantage incitatif reporté	299 778	342 100
	5 681 892	5 268 393
<b>Actifs nets</b>		
Investis en immobilisations	1 386 285	1 473 815
Non affectés	(1 167 176)	(1 029 813)
	219 109	444 002
	5 901 001	5 712 395

Au nom du conseil :



administrateur



administrateur

# Notes complémentaires

de l'exercice terminé le 31 décembre 2002

## 1. Description de l'organisme

L'Association, constituée en corporation selon la Loi sur le courtage immobilier (Québec), a pour principale mission d'assurer la protection du public par l'application des règles de déontologie et l'inspection professionnelle de ses membres en veillant, notamment, à ce que l'activité de ses membres soit poursuivie conformément à la loi et aux règlements.

Elle peut, en outre, dispenser des cours de formation permanente auprès de ses membres et décerner les titres visés à l'article 76.

## 2. Principales conventions comptables

Les états financiers ont été dressés selon les principes comptables généralement reconnus du Canada et tiennent compte des principales conventions comptables suivantes :

### *Constatation des produits*

L'Association applique la méthode du report pour comptabiliser les apports. Les apports affectés sont constatés à titre de produits de l'exercice au cours duquel les charges connexes sont engagées. Les apports non affectés sont constatés à titre de produits lorsqu'ils sont reçus ou à recevoir si le montant à recevoir peut faire l'objet d'une estimation raisonnable et que sa réception est raisonnablement assurée.

### *Placements temporaires*

Les placements temporaires sont comptabilisés au coût.

### *Stock de fournitures*

Le stock de fournitures est évalué au moindre du coût et de la valeur de réalisation nette, le coût étant déterminé selon la méthode de l'épuisement successif.

### *Immobilisations*

Les immobilisations sont amorties en fonction de leur durée probable d'utilisation selon la méthode de l'amortissement linéaire sur les durées suivantes :

Ameublement	10 ans
Matériel de bureau	4 ans
Matériel téléphonique	5 ans
Matériel informatique	3 ans
Mises à jour informatiques	1 an
Améliorations locatives	durée du bail

### *Produits perçus d'avance*

Les produits de droits annuels sont imputés aux résultats sur une base mensuelle répartie sur la durée des certificats.

# Notes complémentaires

de l'exercice terminé le 31 décembre 2002

## 3. Principales conventions comptables (suite)

### Avantage incitatif reporté

L'avantage incitatif reporté représente des montants perçus du locateur de 415 125 \$ sous forme d'avantage incitatif à la location des locaux. Ces produits sont amortis selon la méthode de l'amortissement linéaire sur la durée du bail échéant en janvier 2010. L'amortissement est porté en réduction des frais d'occupation à l'état des résultats.

## 4. Contrat de crédit bail

L'Association a conclu un contrat de crédit bail portant intérêt au taux de 6,5 %, remboursable par versements mensuels de 2 027 \$, incluant capital et intérêts, échu en juin 2002.

## 5. Billets à recevoir

L'Association a deux billets à recevoir de 20 000 \$ chacun portant intérêt au taux de 6,5 %, échéant en avril et mai 2004 respectivement.

## 6. Immobilisations

	2002			2001
	Coût	Amortissement cumulé	Valeur comptable nette	Valeur comptable nette
Ameublement	508 352	343 650	164 702	152 128
Matériel de bureau	183 456	110 206	73 250	83 255
Matériel téléphonique	93 980	85 800	8 180	14 122
Matériel et mises à jour informatiques	620 098	466 351	153 747	156 174
Améliorations locatives	1 325 697	339 291	986 406	1 068 136
	2 731 583	1 345 298	1 386 285	1 473 815

## 7. Fonds d'information au public

Le Fonds de financement de l'Association des courtiers et agents immobiliers du Québec pour l'information au public a été établi par le conseil d'administration de l'Association conformément à la Loi sur le courtage immobilier. Il est constitué des revenus d'intérêts générés par les sommes détenues en fidéicommiss en vertu de la Loi. Il doit servir principalement à la production et à la diffusion d'information relative aux droits du public dans le domaine du courtage immobilier et, subsidiairement, à l'inspection professionnelle des membres de l'Association et, si le montant le permet, à la discipline des membres de l'Association. ■

# Notes complémentaires

de l'exercice terminé le 31 décembre 2002

## 7. Fonds d'information au public (suite)

Les revenus d'intérêts ainsi versés au Fonds, ainsi que les charges imputables à sa mission, qui sont inclus dans les résultats de l'Association se détaillent comme suit :

	2002	2001
i) Revenus d'intérêts des comptes en fidéicomis – montant net		
Revenus d'intérêts des sommes détenues en fidéicomis versés au Fonds	102 556	294 237
Salaires et charges sociales	25 760	26 169
Impression	5 029	13 356
Livraison	10 943	2 943
Honoraires	3 713	9 555
Frais de bureau	313	215
	45 758	52 238
<b>Revenus d'intérêts des comptes en fidéicomis – montant net</b>	<b>56 798</b>	<b>241 999</b>
ii) Frais imputables à la mission du Fonds considérés à l'intérieur de l'état des résultats		
Information relative aux droits du public*	410 163	297 377
Inspection professionnelle	289 114	224 496
Discipline	333 057	319 670
	1 032 334	841 543
* Diffusion directe au public : 392 420 \$ en 2002 et 231 768 \$ en 2001.		
iii) Solde du Fonds à la fin de l'exercice	Néant	Néant

## 8. Occupation des locaux

Les frais d'occupation des locaux comprennent les éléments suivants :

	2002	2001
Frais reliés à la location des locaux	215 340	206 901
Amortissement des améliorations locatives	85 822	79 516
Amortissement des avantages incitatifs reportés	(27 156)	(26 659)
	274 006	259 758



# Notes complémentaires

de l'exercice terminé le 31 décembre 2002

## 9. Engagement

L'Association s'est engagée, en vertu d'un contrat de location échéant en janvier 2010, à verser la somme de 2 532 352 \$ pour ses locaux. Les paiements minimums exigibles pour les prochains exercices s'établissent comme suit :

	\$
2003	326 207
2004	333 516
2005	349 173
2006	358 956
2007	368 131
2008 et suivantes	796 369

L'Association s'est également engagée, en vertu de contrats de services informatiques et professionnels, à verser la somme de 708 352 \$.

Les paiements minimums exigibles pour les prochains exercices s'établissent comme suit :

	\$
2003	516 407
2004	191 945

## 10. État des flux de trésorerie

L'état des flux de trésorerie n'est pas présenté, car il n'apporterait aucun renseignement supplémentaire.

## 11. Chiffres correspondants

Certains chiffres de l'exercice précédent ont été reclassés en fonction de la présentation adoptée pour l'exercice courant.

# Sommaire des produits et des charges

de l'exercice terminé le 31 décembre 2002

	2002	2001
<b>Fournitures et services</b>		
Produits	781 335	680 844
Charges directes		
Coût des ventes	456 223	395 294
Salaires et charges sociales	120 499	147 002
Impression et traduction	4 726	13 932
Honoraires	204	17 130
Autres frais	3 572	2 166
	585 224	575 524
<b>Net</b>	<b>196 111</b>	<b>105 320</b>
<b>Exercice illégal de courtage</b>		
Produits		
Renouvellement	527 700	517 900
Pénal	9 561	4 525
	537 261	522 425
Charges		
Enquêtes pénales	97 737	98 247
Publicité	300	-
Honoraires juridiques	10 793	22 669
Salaires et charges sociales	115 457	120 962
Frais d'occupation	6 896	6 535
Amortissement	6 027	5 145
Administration générale	7 176	9 924
	244 386	263 482
<b>Net</b>	<b>292 875</b>	<b>258 943</b>

# Sommaire des produits et des charges

de l'exercice terminé le 31 décembre 2002

	2002	2001
<b>Discipline</b>		
Produits		
Amendes et débours perçus	118 358	216 972
Charges directes		
Comité de discipline	88 890	104 936
Salaires et charges sociales	110 308	73 476
Occupation	39 577	37 505
Livraison	23 995	27 925
Avis public	5 011	556
Honoraires	33 792	25 909
Créances douteuses	19 096	30 309
Amortissement	6 027	5 145
Frais de bureau	6 362	13 909
	333 058	319 670
Net	(214 700)	(102 698)
<b>Formation</b>		
Produits	268 515	192 754
Charges directes		
Salaires et charges sociales	271 042	247 434
Occupation	79 117	74 975
Amortissement	9 041	7 717
Publication	26 323	18 553
Déplacements	36 749	16 887
Honoraires	10 106	10 863
Frais de bureau	16 068	10 169
	448 446	386 598
Net	(179 931)	(193 844)

## Notes

This image shows a single page of white paper with horizontal ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.

This image shows a single sheet of white paper with horizontal ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.

